

ANALISIS PQRS PERIODO ENERO- MARZO 2019

• RESULTADO DE LAS PQRS

Durante el Período Enero-Marzo se recibieron en total en la **ADI**, 362 PQRS, a través del correo electrónico y solicitudes por escrito.

• TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Del total de 362 PQRS recibidas, la mayor cantidad se concentra en el criterio **Solicitudes**, lo cual corresponde al 76%. Los Derechos de petición sólo representan el 21%, el 9% a las **Quejas** y el 1% de **Reclamos**.

TIPO PQRS	CANTIDAD PETICIONES ENTRANTES	PETICIONES CONTESTADAS	PORCENTAJE
QUEJAS	9	9	2%
RECLAMOS	1	1	0%
PETICIONES	76	76	21%
SOLICITUDES	276	174	76%
TOTAL	362	260	100%

ESTADO

117 PQRS CONTESTADAS

En este primer corte podemos evidenciar que se recepcionaron 175 **Solicitudes** las cuales corresponden a Canalización y limpieza de arroyos, solicitudes de préstamos de parques y canchas deportivas y certificaciones laborales, de las cuales se respondieron 88, 58 corresponden a solicitudes de certificaciones laborales e información por parte de entidades.